

Klachtenprocedure

Algemeen

Elke financiële dienstverlener dient op grond van de Wft te beschikken over een beschreven klachtenprocedure. De klachtenprocedure moet gericht zijn op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten.

Deze klachtenprocedure dient in ieder geval ter beschikking te staan aan de personen die bij de financieel dienstverlener betrokken zijn bij de afhandeling van klachten.

VerVier

Binnen VerVier staat de klant centraal. Een goede klachtenprocedure is hierbij essentieel. Elke aangesloten tussenpersoon is verantwoordelijk voor zijn eigen klachtenprocedure. Hier wordt een richtlijn gegeven.

Wat is een klacht?

“Iedere melding van een klant, een maatschappij of een derde, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie. En waarvan duidelijk is, gelet op de teleurstelling van de betreffende, dat dit aandacht verdient binnen de organisatie en zo goed en snel mogelijk wordt opgelost.”

De procedure:

- Als er meerdere personen werkzaam zijn bij de desbetreffende TP, stel vast wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten.
- Formeer een klachtdossier, waarin in ieder geval de volgende gegevens worden opgenomen:
 - o NAW gegevens van de klager;
 - o datum van ontvangst klacht;
 - o naam van de klachtverantwoordelijke;
 - o omschrijving van de klacht;
 - o wijze van afhandeling van de klacht met datum;
 - o de gevoerde correspondentie mbt de klacht;
 - o de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
- In de Dienstenwijzer staat dat een klager eerst de interne klachtenprocedure doorloopt. Als dat niet leidt tot een oplossing naar genoegen van de klager kan deze bij het KiFiD terecht.
- Zorg ervoor dat klacht zo snel mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terecht komt.
- Als niet meteen wordt gereageerd op de klacht, bevestigt de klachtverantwoordelijke binnen 5 werkdagen de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en wat de te verwachten termijn is dat inhoudelijk wordt gereageerd.

- Bij een eenvoudige klacht dient binnen 3 weken een schriftelijke reactie aan klager gestuurd te worden.
- Bij een complexe klacht dient binnen 2 maanden een schriftelijke reactie aan klager gestuurd te worden.
- Afhandeling klacht. De klachtverantwoordelijke:
 - o bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
 - o wint eventueel nadere informatie in bij klager;
 - o beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
 - o bespreekt het dossier, indien er meerdere personen werkzaam zijn bij de desbetreffende TP, met een ander binnen de onderneming als check (4-ogenprincipe);
 - o neem standpunt in;
 - o informeer klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
 - o legt e.e.a. vast in het dossier.
- Als klager blijvend niet akkoord gaat met de oplossing(en), verwijs de klager dan door naar het KiFiD. Hier kan klager binnen 3 maanden een klacht indienen.
- Bewaar de klacht voor ten minste 12 maanden na afhandeling van de klacht. VerVier hanteert minimaal 5 jaar. Dit in verband met mogelijke civielrechtelijke aanspraken.